



# **Project Data Analysis for B2B Retail** Customer Analytics Report

DQLab x PT. Buma

Indra Kurniawan

# PENDAHULUAN

## Data Behaviour Pelanggan Pada Perusahaan B2B Retail

- Data yang diberikan oleh DQLab dan Data Mentor, Trisna Yulia Junita seorang Data Scientist PT. Buma
- Perusahaan 'X' menjual berbagai produk tidak langsung kepada *end-user* tetapi menjual langsung ke institusi bisnis/perusahaan bisnis lainnya.

## Melakukan Review Performa Bisnis Perusahaan

- Data dari penjualan pada kuartar pertama dan kedua tahun 2014 tersebut diolah untuk mendapatkan *insight*
- Setelah mendapatkan hasil, khususnya pada kuartar pertama dan kuartar kedua akan disampaikan kepada perwakilan seluruh divisi untuk evaluasi *performance* perusahaan hingga kuartar kedua

# Indikator Analisis

Pertumbuhan penjualan pada kuartar pertama hingga kuartar kedua?



Pertumbuhan customers pada Perusahaan 'X'?



Jumlah customers yang sudah melakukan transaksi?



Jumlah produk yang paling banyak dibeli?



Retention rate?

# Pertumbuhan penjualan pada kuartar pertama dan kuartar kedua



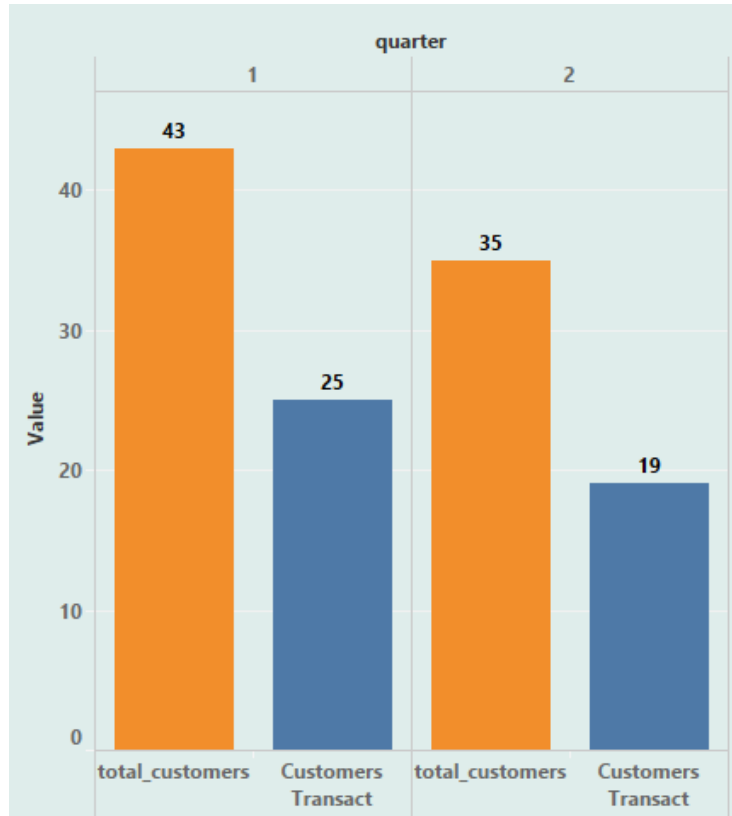
## Total Sales Kuartar Pertama dan Kedua

Pada kuartar pertama dan kedua terlihat adanya penurunan dengan selisih 1.977 atau penurunan *growth* sebanyak 22% antara kuartar pertama dan kedua

## Total Revenue Kuartar Pertama dan Kedua

Dari penurunan sales pada kuartar kedua mempengaruhi penurunan revenue yang cukup signifikan pada kuartar kedua yaitu sekitar 24%

# Pertumbuhan Customers Pada Perusahaan 'X'



## Analisis Pertumbuhan Customers

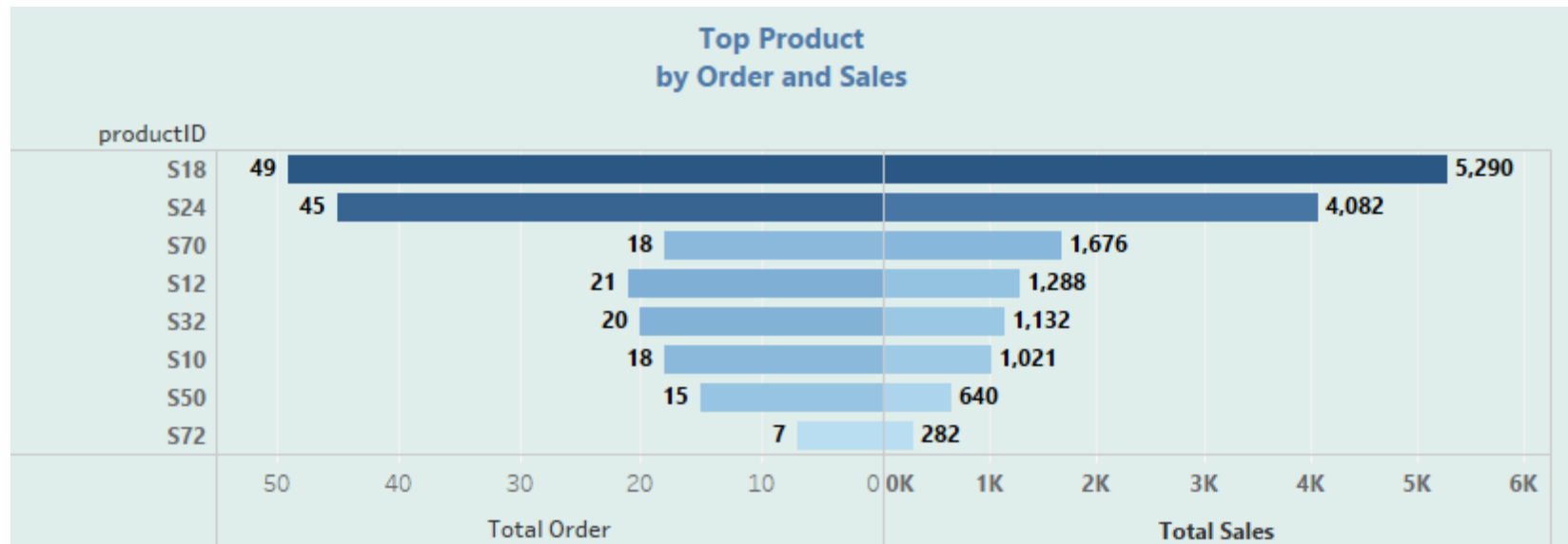
- Dari hasil total customers dari kuartar pertama hingga kuartar kedua ternyata mengalami penurunan dengan selisih 8 dan dari total customers pada kuartar pertama dan kedua hanya 43 dari 78 customers yang bertransaksi atau sekitar 56%

# Jumlah Produk Yang Paling Banyak Dibeli



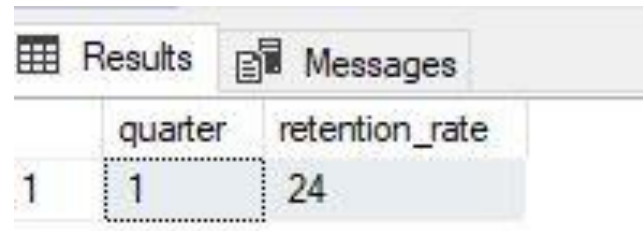
- Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat hampir setiap produk yang terjual mengalami penurunan pada kuartar kedua, hanya produk S18 aja yang terlihat meningkat

# Jumlah Produk Yang Paling Banyak Dibeli



- Berdasarkan hasil tersebut dapat dilihat produk S18 dan S24 yang paling berkontribusi sekitar 50% dari total order dan 60% dari total penjualan
- Perusahaan 'X' sebaiknya fokus untuk pengembangan produk S18 dan S24

# Retention Rate



	quarter	retention_rate
1	1	24

## Analisis Retention Rate

- Berdasarkan hasil tersebut *Retention Rate* customers pada Perusahaan 'X' hanya sekitar 24% dan dapat dibilang sangat rendah karena banyaknya customers yang melakukan transaksi pada kuartal pertama tidak kembali bertransaksi pada kuartal kedua
- Hal ini dapat diperhatikan khusus untuk pengembangan *product* dan *business* kedepannya



# Kesimpulan

- Performance menurun signifikan pada kuartar 2, terlihat dari nilai penjualan dan revenue yang drop hingga 20% dan 24%
- Perolehan customer baru juga tidak terlalu baik, dan sedikit menurun dibandingkan kuartar sebelumnya.
- Ketertarikan customer baru untuk berbelanja di Perusahaan 'X' masih kurang, hanya sekitar 56% saja yang sudah bertransaksi. Disarankan tim Produk untuk perlu mempelajari *behaviour* customer dan melakukan *product improvement*, sehingga *conversion rate (register to transaction)* dapat meningkat.
- Produk kategori S18 dan S24 berkontribusi sekitar 50% dari total order dan 60% dari total penjualan, sehingga Perusahaan 'X' sebaiknya fokus untuk pengembangan *product* S18 dan S24.
- *Retention rate* customer Perusahaan 'X' juga sangat rendah yaitu hanya 24%, artinya banyak customer yang sudah bertransaksi Pada kuartar 1 tidak kembali melakukan order pada kuartar 2 (*no repeat order*).
- Perusahaan 'X' mengalami pertumbuhan negatif pada kuartar 2 dan perlu melakukan banyak *improvement* baik itu disisi produk dan bisnis marketing, jika ingin mencapai target dan positif *growth* pada kuartar 3. Rendahnya retention rate dan conversion rate bisa menjadi diagnosa awal bahwa customer tidak tertarik/kurang puas/kecewa berbelanja di Perusahaan 'X'

#DQLABPRJ10DNOILW

# CERTIFICATE OF COMPETENCE

This certificate is proudly presented to

**Indra Kurniawan**

---

Has Completed in

**Project Data Analysis for B2B Retail: Customer Analytics Report**

Nov 4, 2021